

# Qu'est-ce qu'un incident ?

La gestion des incidents se définit comme un ensemble d'actions mises en œuvre face à une interruption de service ou à une diminution de la qualité, visant au rétablissement nominal de la situation dans des délais adaptés.

Les principaux objectifs du processus de gestion des incidents sont :

- Détecter et résoudre les incidents du SI jusqu'au rétablissement du service ;
- Restituer un service opérationnel aussi vite que possible et minimiser l'impact sur les activités métiers ;
- Enregistrer et tracer l'ensemble des incidents des utilisateurs / clients ;
- Accroître la visibilité et la communication des incidents pour les métiers et pour le personnel du support informatique ;
- Fournir des statistiques et des indicateurs pouvant être utilisés dans un cadre d'amélioration continue et permettant d'enclencher le processus Gestion des problèmes si nécessaire.

Le processus de gestion des incidents se veut transverse à l'ensemble des DA de la DSI (DAFA et filières, DAAIS, DAOS...) et des Directions Métiers (Direction des Usagers, DCF, DIFI...)

Le processus n'inclut pas la gestion des incidents de sécurité.

## Processus « Gestion des Incidents »

**Domaine processus :** RUN

**Pilote :** B. Lezcano **Gestionnaires :** Les Service Delivery Manager

**Objectifs du processus :** Enregistrer et tracer l'ensemble des incidents qu'ils soient fonctionnels ou techniques. Résoudre les incidents du SI en restituant un service opérationnel aussi vite que possible tout en minimisant l'impact sur les activités métiers. Communiquer sur le suivi des incidents. Fournir des indicateurs pouvant être utilisés dans un cadre d'amélioration continue et de pilotage de l'assistance

### Périmètre

La gestion des incidents inclut chaque événement perturbant ou pouvant perturber un service.  
La gestion des incidents de sécurité est en dehors de ce périmètre

### Acteurs

DAOS (Production et Support), DAAIS (Infrastructures et Sécurité), DAFA (Filières, hors filières)

### Conditions de réussite

- Adoption du processus par l'ensemble des acteurs de la chaîne de traitement
- Outillage permettant un suivi de bout en bout de la déclaration à la clôture

### Entrées

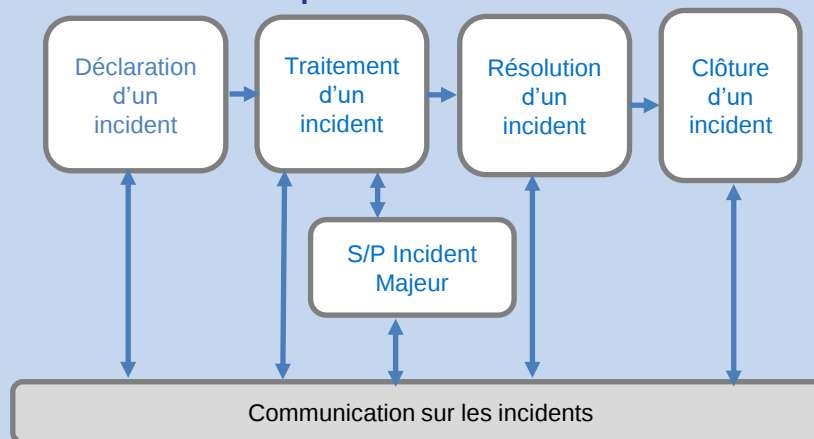
#### Evènement déclencheur

- Déclaration de l'incident par enregistrement d'un ticket dans l'outil national
- Déclaration d'incident par un outil tiers (mail, supervision, autre outil déclaratif)

#### Documentation support

- Guide opérationnel du processus
- Modes opératoires de l'outil de gestion des incidents

### Sous-processus / Activités



### Sorties/Résultat obtenu

- Le service est rétabli
- La communication sur l'incident est effectuée
- Les actions de résolution entreprises sont tracées
- Le ticket d'incident est clôturé ou transféré à un autre processus

### Documentation produite

- Revue hebdomadaire des incidents
- Bulletin quotidien
- Support CODIR DSI opérationnel

### Pilotage

- Bureau de pilotage des processus
- Revue hebdomadaire des incidents
- CODIR DSI Opérationnel

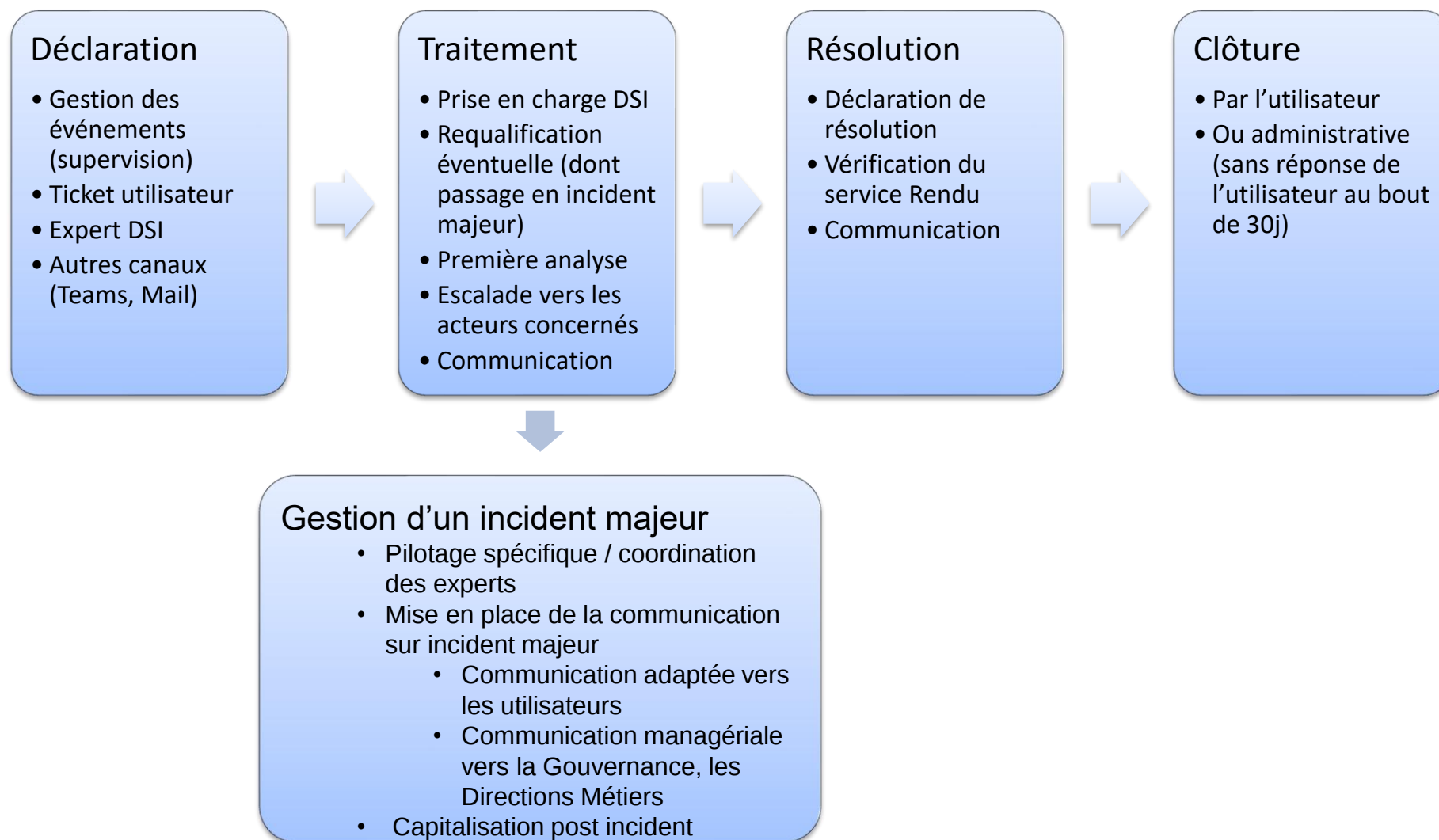
### Indicateurs

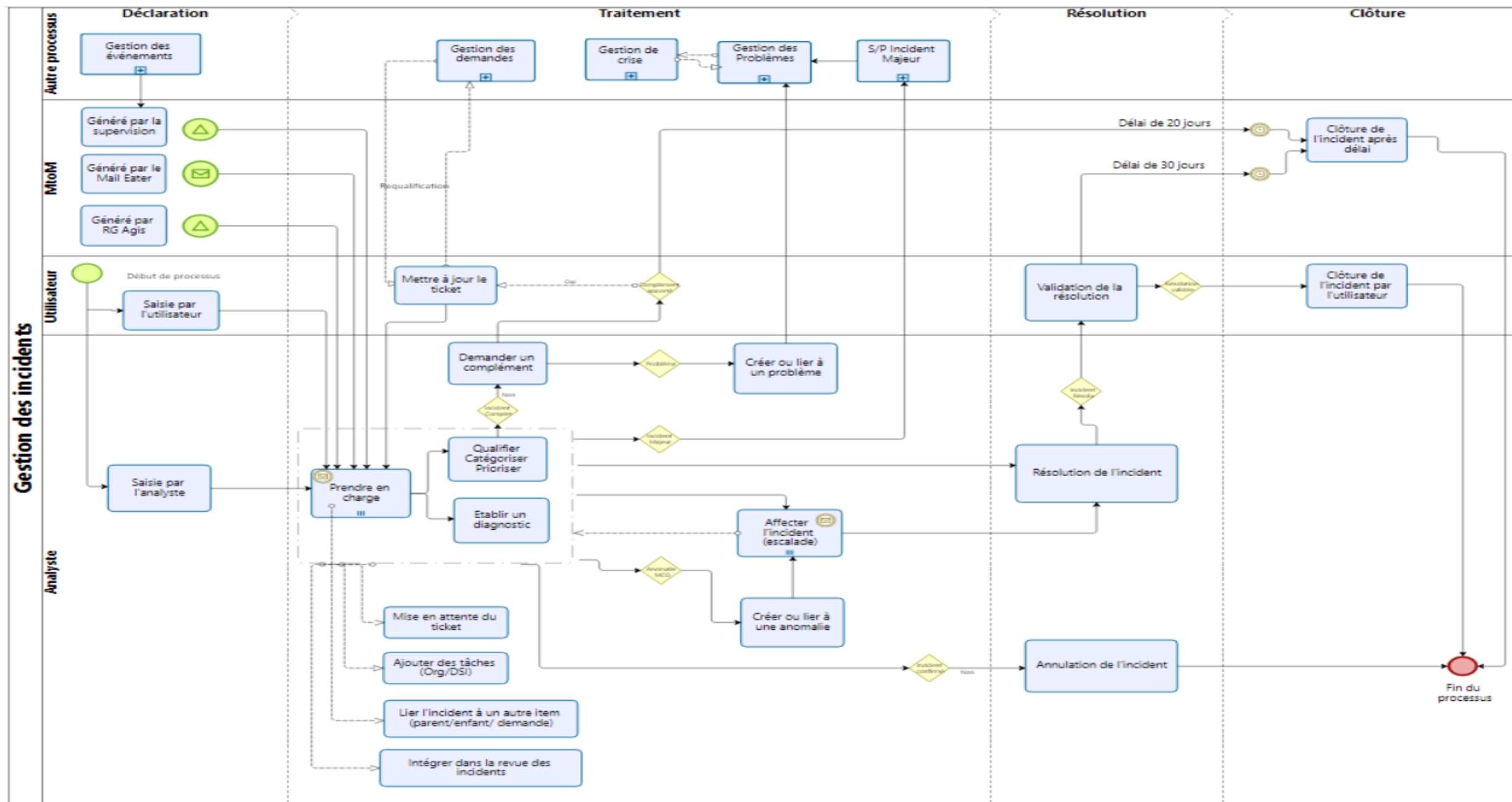
- Nombre d'incidents déclarés à chaque niveau (local, national niveau 2, national niveau 3)
- Nombre d'incidents résolus à chaque niveau.
- Nombre d'incidents escaladés par niveau.
- Taux d'incidents pris en charge dans les objectifs définis
- Taux d'incidents résolus dans les objectifs définis
- Nombre d'incidents majeurs

### Risques

- Non-respect des engagements de service au regard des objectifs définis.
- Traçabilité incomplète

## Logigramme du processus – Vue macro





## Logigramme du processus / Sous Processus Gestion des incidents majeurs

